

令和7年度 事務事業評価一覧

No.	所管課名	事務事業名	事務事業の目的	令和7年度の主な取組	支出合計 (千円)	指標名(単位)	目標値	実績値	中長期的方向性
1	市民総合窓口課	庶務事務	・大井総合支所庁舎内の共用部分の機器類や物品等の管理。 ・公金収納窓口にて、市税や保険料等の収納業務を行い、住民サービスの向上に努める。 ・本庁で行われている受付業務(の一部)の取扱い。	毎年11月に窓口サービスアンケート調査を行い、市民の窓口対応等の満足度を調べ、その結果を窓口環境の改善と職員のスキルアップに活かす。 令和7年度満足度指数は98.8% 令和6年度満足度指数は98.6% 令和5年度満足度指数は98.6% 令和4年度満足度指数は97.5% 令和3年度満足度指数は98.1%	19,055	窓口利用者のアンケート回答者数(人)	400	742	継続
						窓口利用者の満足度(%)	98	98.8	
						公金収納の誤り(件)	0	0	
2	市民課	市民窓口事務(出張所)	駅前の利便性を生かし、証明発行、異動届出や納税及びパスポート申請なども取り扱い、市民サービスの向上を図る。	各種証明書の発行業務、転入・転出届の受付、印鑑登録、マイナンバーカードに係る電子証明書の更新、公共料金の収納、各種保険関係申請書の受付など、多岐にわたる業務を複数の課にまたがって実施するとともに、旅券の申請・交付業務も行っている。 また、6月からは、マイナンバーカードの電子証明書更新時における申請書自動作成支援システムを補助事業により導入し、利用者の利便性向上に努めている。 さらに、10月からは、窓口業務受託者の提案による支援システムを導入し、「書かない窓口」の拡充を図ることで、さらなる利便性の向上に取り組んでいる。	60,703	窓口取扱件数(件)	38,500	35,956	継続
						休日開庁の利用者数(人)	8,900	4,640	
						窓口利用者の満足度(%)	98	99.9	
3	市民課	市民窓口事務(本庁)	・住民基本台帳法等に基づく住民の居住関係を登録・公証する。 ・合理的な住居表示を実施する。 ・個人番号の有する特定の個人を識別する機能を活用し、これらの者に対する手続の簡素化による負担の軽減その他利便性の向上を図る。	マイナンバーカードについては、普及率83.7%(令和8年3月31日現在)となり、目標であった普及率80%を達成している。マイナンバーカードの交付は、毎月第2土曜日の臨時開庁を続けるとともに、高齢者施設2施設で16名の申請支援を実施した。また、6月からマイナンバーカード申請書自動作成支援システム及びマイナンバーカード申請専用タブレットを補助事業により導入し、申請者の負担軽減を図っている。 システム標準化については、9月から本格稼働を開始した。引き続きバンダーと連携し業務を進める。 10月からは窓口業務受託者の提案による支援システムも導入され、「書かない窓口」の拡充による申請者の利便性の向上が図られている。	116,717	マイナンバーカード(個人番号カード)普及率(%)	80	83.7	継続
						休日開庁の利用者数(人)	2,000	1,456	
						窓口利用者の満足度(%)	98	98.8	
4	市民課	戸籍事務	戸籍により日本国民について、その親族的な身分関係を登録し、公証するために実施する事業である。	令和5年に公布されたマイナンバー法等の一部改正法が令和7年5月26日に施行された。これに伴い、日本国民の身分事項を登録・公証する公簿である戸籍に氏名の振り仮名を記載するため、7月下旬に本籍人に対し、仮の振り仮名の通知を40,248通送付した。 仮の振り仮名が誤っている場合のみ届出されるが(届出期間:令和8年5月25日まで)、短期間で大量の届出を処理するため、令和7年7月1日から12月28日まで必要となる作業の一部を業務委託した。 また、戸籍システム及び戸籍附票システムの標準化については、順次、各種準備作業、運用テスト等を実施し、令和8年1月26日に標準準拠システムへ移行した(附票4項目の改修は経過措置分として令和8年度へ繰越)。	82,846	職権戸籍訂正件数(件)	30	28	継続
5	市民総合窓口課	市民窓口事務(支所)	本庁に向わなくても届出、証明書、マイナンバーカードの交付、申請、相談等のサービスが総合的に受けられる。	①窓口サービス向上に向けた取組(デジタル化推進・窓口案内等) 令和5年12月から導入した書かない窓口システムを活用し、本人確認書類の読み取りや市民からの聞き取りを行うことで、市民の申請書作成の負担軽減に努めた。本庁、出張所同様にコンシェルジュを配置し、一元的に集約された総合窓口・複合施設である支所において、市民に円滑な窓口案内を提供した。 ②マイナンバーカード普及拡大(マイナンバーカード関連業務の強化) 保有率上昇に伴うカード及び電子証明書更新等の手続き増加に対応するため、毎月第2土曜日マイナンバーカード専用臨時窓口の実施を継続した。また市内高齢者施設での出張申請受付を実施し、申請・交付等手続きの機会確保を図った。	94,202	窓口利用者のアンケート回答者数(人)	400	742	継続
						窓口利用者の満足度(%)	98	98.8	

No.	所管課名	事務事業名	事務事業の目的	令和7年度の主な取組	支出合計 (千円)	指標名(単位)	目標値	実績値	中長期的方向性
6	市民総合窓口課	福祉窓口事務	行政窓口サービスに対する市民要望が年々多様化する中で、市西側地域における福祉・保健医療等に関する一部の受付業務等を実施することにより、地域住民の利便性及び住民サービスの向上を図るものとする。	本庁舎で受け付ける業務についても担当課と協議及び調整し、地域住民のサービス向上の観点から、大井総合支所においても可能な範囲で申請等の受付を実施した。また、申請等受付のみに留まらず、市民一人ひとりの実情に沿った相談業務等の実施をしてきた。令和6年度においても継続できるよう、職員のスキル向上に努めていく。	49,711	窓口利用者のアンケート回答者数(人)	400	742	継続
						窓口利用者の満足度(%)	98	98.8	
7	保険・年金課	国民年金事務	国民年金制度は、すべての国民を対象に老齢、障害または死亡による所得の喪失・減少により、国民生活の安定が損なわれることを国民の共同連帯により防止し、健全な国民生活の維持・向上に寄与することを目的とする。	①国民年金の産前産後免除制度やその他の案内について、市報などを利用して周知し、事務を進めた。 ②年金生活者支援給付金について、日本年金機構と連携を図りつつ事務を進めた。 ③年金制度の周知に関する記事の市報への掲載のほか、市内高校生を対象に出前講座を開催した。 ④川越年金事務所と連携し、免除対象となる未納者へ免除勧奨通知を発送した。 ⑤オンラインによる障害基礎年金の相談予約を開始した。	28,201	広報記事掲載延件数(件)	14	22	継続